

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai *revisit intention* Padma Hotel Bandung yang terdiri dari *intention to revisit* dan *intention to recommend* mendapat penilaian dikategori tinggi, dimana para responden memberikan penilaian tertinggi pada indikator *intention to revisit*, hal tersebut dikarenakan Padma Hotel Bandung dapat memberikan nilai yang baik dan berkesan di benak para tamu selama menginap sehingga berdampak pada timbulnya niat atau keinginan para tamu untuk kembali menginap di Padma Hotel Bandung.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai *experience value* yang ada di Padma Hotel Bandung, terdiri dari *functional value*, *value for money*, *emotional value*, *social value* dan *novelty value* secara umum mendapat penilaian yang dikategorikan tinggi, para responden memberikan penilaian tertinggi pada sub variabel *functional value*. Sedangkan sub variabel *social value* tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh *experience value* terhadap *revisit intention* secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, sedangkan apabila dilihat secara parsial dari lima sub variabel *experience value* yaitu *functional value*, *value for money*, *emotional value*, *social value* dan *novelty value* hanya empat sub variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, yakni *functional value*, *value for money*, *emotional value* dan *novelty value*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan, direkomendasikan sebagai berikut:

1. *Revisit intention* di Padma Hotel Bandung berdasarkan penelitian ini dinilai sudah baik. Indikator *intention to recommend* merupakan indikator yang memiliki penilaian lebih rendah dibanding *intention to revisit*, hal ini dapat diatasi dengan cara meningkatkan kualitas kamar, kualitas pelayanan, serta membenahi fasilitas yang ada, sehingga Padma Hotel Bandung bukan hanya sekedar memberikan pengalaman namun memberikan kualitas pengalaman yang

baik, maka para tamu pun tidak akan segan untuk merekomendasikan Padma Hotel Bandung pada kerabat maupun orang lain.

2. Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan *revisit intention* melalui *experience value* di Padma Hotel Bandung yakni dengan strategi pemasaran hotel melalui promosi maupun *event* yang menarik, serta dengan meningkatkan kesadaran semua pihak Padma Hotel Bandung mengenai nilai pengalaman yang ditawarkan kepada para tamu sehingga semua pihak Padma Hotel Bandung dapat terlibat dalam pengaplikasiannya melalui masing-masing pekerjaan, selain itu gunakan strategi dengan selalu memberikan pelayanan melebihi ekspektasi yang tamu harapkan sebelumnya, karena hal itu mempengaruhi peningkatan nilai pengalaman yang tamu terima sehingga berdampak pada timbulnya keinginan tamu untuk menginap kembali dan merekomendasikannya kepada orang lain.
3. *Experience value* di Padma Hotel Bandung secara keseluruhan sudah diimplementasikan dengan baik, namun berdasarkan penelitian ini sub variabel *social value* mendapatkan penilaian terendah dari para responden bahkan berdasarkan uji parsial dinyatakan tidak signifikan. Hal tersebut membuktikan kurangnya interaksi yang terjalin diantara para tamu maupun karyawan Padma Hotel Bandung, artinya manajemen Padma Hotel Bandung harus meningkatkan partisipasi karyawan dalam berinteraksi, melalui pelayanan maupun suasana yang memberikan kesan mendalam kepada para tamu. Serta melakukan peningkatan atau mengadakan aktifitas hotel yang melibatkan partisipasi para tamu agar terjalin interaksi sehingga meningkatkan nilai sosial yang diterima oleh para tamu.
4. Rekomendasi untuk sub variabel *experience value* yang memiliki tanggapan responden dengan penilaian tertinggi yakni *functional value* adalah untuk terus meningkatkan penampilan fisik hotel dan kinerja para pegawai serta menambahkan aktifitas dan fasilitas hotel sehingga para tamu yang menginap berulang kali tidak akan merasa jenuh dan akan terus tertarik untuk menginap kembali di Padma Hotel Bandung.
5. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian mengenai *revisit intention* yang dipengaruhi variabel lainnya dengan

menggunakan dimensi dan teori terbaru pada metode penelitian yang berbeda, sehingga penelitian ini berkembang menjadi lebih baik.